

Jochumsen, Anette

## **Online-Bildungsberatung in Dänemark. eBeratung (eVejledning) am Internetportal Uddannelsesguiden**

*Magazin erwachsenenbildung.at (2016) 29, 9 S.*



Quellenangabe/ Reference:

Jochumsen, Anette: Online-Bildungsberatung in Dänemark. eBeratung (eVejledning) am Internetportal Uddannelsesguiden - In: Magazin erwachsenenbildung.at (2016) 29, 9 S. - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-125768 - DOI: 10.25656/01:12576

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-pedocs-125768>

<https://doi.org/10.25656/01:12576>

in Kooperation mit / in cooperation with:

# Meb



**Magazin  
erwachsenenbildung.at**

<http://www.erwachsenenbildung.at>

### **Nutzungsbedingungen**

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de> - Sie dürfen das Werk bzw. den Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen sowie Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes bzw. Inhaltes anfertigen, solange Sie den Namen des Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### **Terms of use**

This document is published under following Creative Commons-License: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.en> - You may copy, distribute and render this document accessible, make adaptations of this work or its contents accessible to the public as long as you attribute the work in the manner specified by the author or licensor.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



### **Kontakt / Contact:**

**peDOCS**  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft

# Magazin

erwachsenenbildung.at



Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs

[www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Ausgabe 29, 2016

## Bildungs- und Berufsberatung in Österreich

Standortbestimmung, Reflexionsräume  
und Perspektiven

### Praxis

## Online-Bildungsberatung in Dänemark

eBeratung (eVejledning) am  
Internetportal Uddannelsesguiden

Anette Jochumsen



# Online-Bildungsberatung in Dänemark

## eBeratung (eVejledning) am Internetportal Uddannelsesguiden

**Anette Jochumsen**

Jochumsen, Anette (2016): Online-Bildungsberatung in Dänemark. eBeratung (eVejledning) am Internetportal Uddannelsesguiden.

In: Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 29, 2016. Wien.

Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/16-29/meb16-29.pdf>.

Druck-Version: Books on Demand GmbH: Norderstedt.

Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>



Gekürzte und bearbeitete Wiederveröffentlichung des Artikels „eVejledning – ein Online-Bildungsberatungsangebot in Dänemark“ unter besonderer Berücksichtigung der Erwachsenenberatung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 10. Jg., H. 2, Art. 5. Online im Internet: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0214/jochumsen.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/jochumsen.pdf)

Schlagworte: eBeratung, eVejledning, Uddannelsesguiden, Ausbildungsguide, Bildungsberatung online, Dänemark, Erwachsenenberatung, Digitalisierung, Bildungsberatung, Berufsberatung

### Kurzzusammenfassung

In Dänemark wird seit 2011 Bildungsberatung online angeboten. Diese eBeratung (im Originalwortlaut eVejledning) erfolgt durch E-Mail, Chat, Telefon, Webinare und Facebook, ist kostenlos und anbieterneutral. Kann aber ein digitales Angebot die Bildungsberatung tatsächlich zugänglicher machen? Wer nützt sie wann, in welchem Ausmaß und in welcher Form? Der vorliegende Praxisbeitrag beschreibt die Verwirklichung der Online-Bildungsberatung in Dänemark mit besonderem Fokus auf die Erwachsenenberatung. Vorgestellt wird auch das von den eBeraterInnen entwickelte 4K-Modell (Kontakt, Kontrakt, Kommunikation, Konklusion). Die eBeratung versteht sich nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zu den übrigen Angeboten: Online-Beratung macht andere Beratungsformen nicht überflüssig. (Red.)

# Online-Bildungsberatung in Dänemark

## eBeratung (eVejledning) am Internetportal Uddannelsesguiden

Anette Jochumsen<sup>1</sup>

### 1. Einleitung

Seit 2011 gibt es in Dänemark eVejledning, ein digitales Bildungsberatungsangebot für alle BürgerInnen – Jugendliche und Erwachsene. Die Beratung ist durch E-Mail, Chat, Telefon und Facebook erreichbar, sie ist kostenlos und [...] [anbieterneutral].

Das Ministerium für Ausbildung hat dieses Beratungsangebot 2010 initiiert und mit der Zustimmung des dänischen Folketings („Volksversammlung“) eine Art Labor zur Erforschung digitaler Beratung im Jahr 2011 eingerichtet.

Aber warum noch ein nationales Bildungsberatungsangebot und dazu auch noch ein [...] [digitales]? Welche Praxiserfahrungen gibt es bisher bei uns? Und welche Bedeutung haben die Besonderheiten digitaler Beratung für die Organisation und die Arbeitsbedingungen der eBeraterInnen? Der Artikel veranschaulicht das Konzept der eBeratung von der Idee bis zur Umsetzung.

[...]

### 3. Zielsetzung und Organisation von eVejledning

Vor diesem Hintergrund wurden folgende Ziele für eBeratung formuliert:

- *Die bildungspolitischen Ziele unterstützen:* Es gibt eine gemeinsame Zielsetzung für den gesamten Bildungsberatungsbereich.
- *Die Bildungsberatungszentren entlasten:* eBeratung richtet sich an Jugendliche, die sich gezielt mit einer Lehr-/Studienentscheidung beschäftigen.
- *Den Zugang zur Beratung fördern und erleichtern:* Zugang zu dem Beratungsangebot ist auf diesem Weg jederzeit und von jedem Ort [aus] möglich.
- *Ratsuchende[n] mit Eigenlösungskompetenz entgegenkommen:* Die Entscheidungskompetenz und das Selbstvertrauen der Ratsuchenden werden mit diesem Angebot anerkannt und gefördert.
- *Das Potential der digitalen Medien innerhalb der Bildungsberatung erforschen:* Durch die Praxis erfahren wir, wie die digitalen Medien für die Beratung genutzt werden können.
- *Lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung als Fachwissen entwickeln:* eBeratung ist an alle Altersgruppen gerichtet und inhaltlich im Vergleich zu anderen Beratungsangeboten breit aufgestellt.
- *Die virtuelle Zusammenarbeit [...] [der] eBeraterInnen verwirklichen:* Neue Formen der Kooperation als Arbeitsbedingung. Der professionelle Austausch der Beratenden findet ebenfalls hauptsächlich über das Internet statt.
- *Ständige Qualitätssicherung durch Evaluationen:* Eine ganze Reihe von Evaluationsstudien wurden schon von Anfang an geplant, einige sind bereits

<sup>1</sup> Beim vorliegenden Beitrag handelt es sich um eine gekürzte und bearbeitete Wiederveröffentlichung des Artikels „eVejledning – ein Online-Bildungsberatungsangebot in Dänemark“ unter besonderer Berücksichtigung der Erwachsenenberatung. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 10. Jg., Heft 2, Artikel 5. Online im Internet: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0214/jochumsen.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/jochumsen.pdf); Anm.d.Red.

angelaufen und ausgewertet, andere kommen noch dazu. Die Ergebnisse nutzen wir für die Qualitätsverbesserung der Beratung.

eBeratung ist im Ministerium für Ausbildung angesiedelt. Wir sind überörtlich mit einer zentralen Koordinierungsstelle in Kopenhagen organisiert. Hier arbeiten die Leiterin des Angebots und 22 eBeraterInnen. 13 eBeraterInnen arbeiten an zwei bis drei Tagen in der Woche von zu Hause, an den anderen Tagen sind sie in einer anderen Beratungsstelle beschäftigt.<sup>2</sup>

Die BeraterInnen sind aus den bestehenden Offline-Beratungszentren rekrutiert worden, beraten aber alle Altersgruppen und haben damit keine besonderen Schwerpunkte. Spezifisches Wissen wird in Arbeitsgruppen gesammelt und entwickelt.

[...]

Die Basiselemente für unsere Online-Arbeit sind:

- *Ein digitales Kommunikationssystem*, mit dem wir durch Chat und Telefon kommunizieren können. E-Mails werden in einem anderen System beantwortet. Hier sieht man die Aktivität des virtuellen Teams und wie viele Ratsuchende „Schlange stehen“. Wir bedienen nur einen einzelnen Chat, es ist aber technisch möglich, den Chat an KollegInnen weiterzureichen.
- *Ein interner Chat und ein Intranet* geben den eBeraterInnen die Möglichkeit, inhaltliche und organisatorische Fragen zu stellen. Der interne Chat erlaubt einen kollegialen Austausch des virtuellen Teams, der in unserer hauptsächlich virtuellen Organisation sehr aktiv genutzt wird. Er ist unser Personalraum und eine Art interne „helpline“. Hier helfen wir einander, teilen Wissen und schreiben im virtuellen Logbuch.
- *Gemeinsame Richtlinien*: Als BeraterInnen in Dänemark haben wir gemeinsame ethische Richtlinien, die auch für die eBeraterInnen gelten. Darüber hinaus gibt es für eBeratung auch medien-spezifische Verhaltensrichtlinien, um einen hohen Standard zu garantieren.
- *Eine gemeinsame Wissensdatenbank*, wo wir

Wissen teilen und austauschen können. Die elektronische Wissensdatenbank ist notwendig, weil die eBeraterInnen Wissen aus mehreren Bereichen benötigen.

- *Seminare*: Vier mal pro Jahr gibt es Seminare für alle eBeraterInnen, bei denen wir uns treffen, um aktuelle Themen zu besprechen.
- *Supervision*: Jeden Monat gibt es regionale Zusammenkünfte der eBeraterInnen zur Qualitätssicherung der Bildungsberatung durch Supervision und kollegiale Beratung. Die Supervision wird vom Ministerium gefordert und gefördert.
- *Arbeitsgruppen*: Neben den Beratungsaufgaben arbeiten wir in themenspezifischen Gruppen, um die Qualität der E-Beratung sicherzustellen.
- *Zusammenarbeit mit den anderen Bildungsberatungsangeboten*, um Ratsuchende an KollegInnen der Face-to-Face-Beratung weitervermitteln zu können.
- *Netzwerk mit Online-BeraterInnen* aus dem psychosozialen Fachbereich: Angebote dieser Art gibt es seit 10 Jahren. Die BeraterInnen sind dort als [...] [PädagogInnen], LehrerInnen oder PsychologInnen ehrenamtlich tätig. Die interne, systematisierte Ausbildung und Trainings dienen uns als Anregung für das eigene Tun.

Wir müssen zugeben, dass die Rahmenbedingungen der Ausbildungs- und Berufsberatung online eine Herausforderung für die eBeraterInnen waren. Für uns steht besonders die Technik im Fokus, unter anderem, weil wir eBeraterInnen eine doppelte Digitalisierung dadurch erleben, dass die Organisation von eVejledning auch überwiegend virtuell aufgebaut ist.

#### 4. Wissensteilung ist notwendig

Für uns ist es notwendig, Wissen teilen zu können, um qualifiziert beraten zu können. Hohe Qualität heißt hier Vollständigkeit und Aktualität. Deshalb haben wir uns als „Lernende Organisation“ definiert, mit einer Kultur, in der wir einen positiven Umgang mit Fehlern pflegen.

Unsere eBeratung ist hauptsächlich eine virtuelle Organisation mit Angestellten, die meistens von

<sup>2</sup> Aktuell sind es 35 eBeraterInnen, 20 von ihnen sind Teilzeit beschäftigt. Dazu noch 8 RedakteurInnen des Portals Uddannelsesguiden (UG.dk); Ergänzung der Autorin [Stand: September 2016].

zu Hause aus in ganz Dänemark arbeiten. Die Kommunikationsplattform ist in mehrerer Hinsicht unser Treffpunkt. Wir haben uns deshalb bemüht, eine gemeinsame Wissensdatenbank online zu entwickeln. Welches Wissen brauchen wir dort? Schließlich ist das Faktenwissen über Bildungs- und Berufsmöglichkeiten bereits auf UG.dk und über andere offizielle Websites zugänglich.

Es war und ist unser festes Ziel, keine Wissensportalseiten parallel zu den schon vorhandenen Portalseiten aufzubauen. Wir wollten vielmehr eine online-basierte organisatorische Infrastruktur entwickeln – eine Arbeitsplattform, auf der wir BeraterInnen miteinander kommunizieren können über:

- Zusammenhänge, Vor- und Nachteile des Ausbildungssystems, Mythen, Missverständnisse
- Methoden – wie beraten und dann noch online
- Technik – Manuale für unser technisches System

Unsere gemeinsame Wissensdatenbank online beinhaltet verschiedene Dokumente im Intranet, die den Beratungsprozess konkret unterstützen können. Diese Dokumente haben standardisierte Eingabeformate.

Unser Ziel ist eine kontinuierliche Erweiterung unserer Wissensbestände, um Fachwissen aufzubauen. Dazu tragen besonders unsere Arbeitsgruppen bei. Auch haben wir ein hohes Bewusstsein für die Schnittstellen zu bestehenden Beratungssystemen. Deshalb sprechen wir von dem sogenannten „eWissen“. Wir beurteilen die Wissensteilung mit verschiedenen Blickwinkeln:

- need to know
- nice to know
- not to know/not to do

Die Wissensteilung ist auch offline systematisiert, wo wir in der Praxis voneinander lernen und „stilles Wissen“ artikulieren.

## 5. Nachfrage und Medienwahl

Die Voraussetzungen für eine qualifizierte Beratung sind also vorhanden – aber nutzen die Ratsuchenden dieses Angebot auch? In eVejledning erheben wir für jeden Tag eine Statistik und führen [...]

[regelmäßig] BenutzerInnen-Umfragen durch. Seit Januar 2011 haben uns über 307.333 Ratsuchende kontaktiert. Die Hälfte davon durch den Chat – was uns BeraterInnen überrascht hat. Die meisten sind weiblich (60%) – was wir auch erwartet haben –, 40% sind männlich.

Wenn wir die fast vier Jahre mit eVejledning betrachten, dann sehen wir deutliche Spitzen der Nachfrage in den Monaten März und Juli. Mitte März, Anfang und Ende Juli sind die absoluten Hochzeiten aufgrund der Zulassungsfristen für die Jugendausbildungen (Lehre) und weiterführende Hochschulausbildungen.

Als eBeraterin gibt es durchschnittlich 25 Kontakte pro Tag oder Abend – während der Spitzenmonate allerdings 40 oder mehr, wovon viele reine Informationsanfragen sind. Junge Erwachsene sind eine besonders große NutzerInnengruppe bei uns. 75% der NutzerInnen suchen eine Erstausbildung bzw. ein Studium. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen kontaktieren uns meistens durch den Chat. Erwachsene Ratsuchende, Eltern oder KollegInnen aus anderen Beratungszentren rufen uns meistens an. Die Jugendlichen und ihre Eltern schicken uns selten eine E-Mail, aber 20% von sowohl jungen Erwachsenen als auch Erwachsenen bevorzugen die Mailberatung. E-Mail verliert aber allmählich an Bedeutung.

Unser Erfolg hängt ohne Zweifel auch damit zusammen, dass wir erweiterte Öffnungszeiten haben. In diesem Zusammenhang ist es interessant zu beobachten, wann wir die meisten Anfragen bzw. Chat- und Telefonkontakte haben. Während der Woche gibt es tagsüber mehr Telefon- als Chatkontakte. Abends ist der Chat das bevorzugte Medium. Während des Wochenendes bekommen wir doppelt so viele Kontakte durch den Chat wie über das Telefon. Die Nutzung des Chats steigert sich also abends und während des Wochenendes. Nach Einschätzung der eBeraterInnen selbst fragen 40% nach reiner Information. 60% suchen Beratung – nicht nur Aufklärung, sondern auch Abklärung. Reine Information wird am meisten per E-Mail nachgefragt. Durch Telefon und Chat entwickelt sich die Kommunikation meistens zu Beratungsgesprächen. Folgendes Thema diskutieren wir oft mit Offline-BeraterInnen: Was ist Online-Bildungsberatung? Information oder Beratung im klassischen Sinn?

### Erwachsene Ratsuchende<sup>3</sup>

Ungeachtet, dass die digitalen Medien besonders für junge Erwachsene unter 35 ein ganz natürlicher Bestandteil im Alltag sind, nutzen auch ältere Erwachsene eBeratung. Von den 110.000 Ratsuchenden, die uns jährlich kontaktieren, sind 29% Erwachsene. Der Anteil erwachsener Ratsuchender hat sich in den vergangenen Jahren wie folgt entwickelt:

Tab. 1: Erwachsene unter den Ratsuchenden der eBeratung

2012	2013	2014	2015
18.319	17.510	22.035	27.200
25%	25%	27%	30%

Quelle: Eigene Darstellung

Nicht überraschend rufen Erwachsene uns meistens an. Der Umgang mit internetgestützten Medien scheint nicht ihre erste Wahl zu sein. Bevorzugte Medien erwachsener Ratsuchender sind:

Tab. 2: Bevorzugte Kanäle der eBeratung der Erwachsenen

	2012	2013	2014	2015
Chat	35%	37%	34%	30%
Telefon	41%	42%	46%	49%
E-Mail	24%	21%	20%	21%

Quelle: Eigene Darstellung

## 6. Ist eBeratung eigentlich Bildungsberatung?

Es gibt viele Vorurteile und skeptische Meinungen über eBeratung unter professionellen BildungsberaterInnen. In Dänemark sind Online-BeraterInnen

noch etwas ganz Exotisches. Besonders am Anfang, als wir uns noch nicht an das Chatmedium gewöhnt hatten, bestand die Gefahr, dass wir nur Informationen mit vielen Links ohne [...] [weitere] Erklärungen abschickten. Die NutzerInnen finden uns durch die Portalseite UG [Uddannelsesguiden]. Das heißt auch, dass sie oft selber bereits Informationen gesucht haben, bevor sie eVejledning schreiben. Sie brauchen deshalb etwas anderes als noch einen Link zu dieser Seite. Vielmehr erwarten sie eine Art Übersetzung von den generellen Fakten, um sie in Verbindung mit ihrer eigenen konkreten Situation zu bringen.

Am Anfang hatten wir eBeraterInnen die Vorstellung, dass die ChatnutzerInnen hauptsächlich Faktenwissen und Information über Bildung und Beruf nachfragen würden. Wie erwähnt, ist unsere eigene Einschätzung, dass nur ungefähr die Hälfte der ChatnutzerInnen reine Information möchte. Das heißt, dass meistens ein prozessorientierter Dialog mit dem Fokus auf relevante Ausbildungsmöglichkeiten etabliert wird. In eVejledning bekommen wir allerlei Typen von Fragestellungen. Hier einige Beispiele aus dem Beratungsschat:

- Offene & dringende Anfragen („die Qual der Wahl“)
- Fragen über Erwachsenenbildung
- Wie kann man das Ausbildungssystem verstehen?
- Jugendausbildung und die Perspektiven danach
- Berufsausbildungen, Rechte und Pflichten
- Möglichkeiten in Dänemark, wenn ausländische Ausbildungen vorliegen
- Was ist erforderlich, um sich für ein Hochschulstudium bewerben zu können?
- Sonstiges

Dänische Bildungsberatung, und damit auch eBeratung, hat einen lernorientierten Zugang zu den Ratsuchenden. Kenntnis über die Möglichkeiten, Selbstkenntnis und Handlungskompetenz sind die Schlüsselfaktoren für unsere Beratung.

Wichtig ist es, eine Beziehung aufzubauen, die den Ausgangspunkt für einen Dialog bildet. Gelingt das, gestalten wir einen Reflexionsraum für den Ratsuchenden durch reflektierende Fragen und mit

<sup>3</sup> Die Inhalte der Box wurden von der Autorin im September 2016 ergänzt.



dem Ziel, die Selbstbestimmung und die Handlungskompetenz zu unterstützen. Dieser lernorientierte Ansatz wird durch Online-Beratung intensiviert.

Das Chatmedium hat sich dann für uns als ideales Medium gezeigt, wenn wir einen lernorientierten Zugang haben. Das Schreiben fördert die essenzielle Reflexion. Vor dem Schreiben gibt es einen bewussten Selbstdialog und als Text können die Fragestellungen als Objekte untersucht werden. Das Schreiben ist oft eine Art „Beratung an sich“.

Um den Chat zu benutzen, braucht man keine spezifische Schreibkompetenz. Auch NutzerInnen mit Schwierigkeiten bei der Rechtschreibung kontaktieren uns. Wir wollen also mehr als nur Chatten und Sachinformation schicken – wir wollen auch durch den Chat beraten. Deshalb haben wir gemeinsam ein Modell der Beratung entwickelt, das 4K-Modell, mit den Stufen: Kontakt, Kontrakt, Kommunikation und Konklusion.

Es gibt Methodenvielfalt bei uns, wir gehen eklektisch vor, das 4K-Modell ist also ein Kommunikationsmodell für unsere Arbeit. Inspiriert durch Gerard Egans Modell für systematische Hilfe und durch die lerntheoretischen Beratungsmodelle [...] [besonders] von Bill Law und John Krumboltz haben wir dieses vierstufige Modell entwickelt:

- **1. Stufe – Kontakt:** Dem Ratsuchenden Aufmerksamkeit schenken, eine Beziehung aufbauen, beiderseitiges Vertrauen herstellen.
- **2. Stufe – Kontrakt:** Gemeinsames Fokussieren und das Ziel der Beratung verabreden.
- **3. Stufe – Kommunikation:** Abklärung oder Unterstützung einer Ausbildungswahl, die realistisch und haltbar ist.
- **4. Stufe – Konklusion:** Konkrete Handlungen der Ratsuchenden nach der Beratung.

Zu jeder Stufe gehört ein Ideenkatalog mit Anregungen und Vorschlägen, wie das Gespräch konkret verlaufen kann – keine festen Musterbausteine, sondern vielmehr Vorschläge zur Inspiration.

Das Chatmedium hat beispielsweise eine hohe Interaktionsgeschwindigkeit, aber durch reflektierende Fragen und Metakommunikation der BeraterInnen kann man diese Geschwindigkeit reduzieren. Wichtig ist es zu betonen, dass das 4K-Modell kein

lineares Modell ist. Die Stufen helfen jedoch den eBeraterInnen, der Kommunikation besser folgen zu können. Das 4K-Modell war auch eine Folge der ersten Evaluation, die ergeben hatte, dass die Zufriedenheit mit unserer Chatberatung nicht vollständig gegeben war. Unser Modell ist medienspezifisch für Telefon, E-Mail und Chat aufgebaut.

## 7. Warum wird der Beratungschat bevorzugt?

Vergleicht man die Chatberatung mit der Telefonberatung, dann dauert sie sehr lange. Die Ratsuchenden bevorzugen trotzdem oft den anonymen Chat. Die Niederschwelligkeit dieses Angebots hat eine große Bedeutung für die Rahmenbedingungen der Beratung.

Die Ratsuchenden kontaktieren uns:

- Nach Bedarf und auf eigene Initiative – sie sind deshalb hochmotivierte Ratsuchende.
- Von zu Hause aus und rund um die Uhr – sie kennen ihre eigenen Umgebungen gut und es gibt keine fremden Störungen. Sie sind unabhängig von institutionellen Räumen und Öffnungszeiten.
- Mit der Verantwortung, aktiv zu kommunizieren – ohne aktive Kommunikation beider Seiten gibt es keinen Dialog online.
- Mit der Möglichkeit, selber das Beratungsgespräch zu beenden – die Ratsuchenden entscheiden selbst, wann sie das Gespräch beenden oder abbrechen wollen.

Wir können also Rollenveränderungen beobachten, wenn die Beratung online stattfindet. Die Tendenz, dass die Ratsuchenden eher Subjekt als Objekt ihres eigenen Entscheidungsprozesses sein möchten, bewirkt auch eine gesteigerte Nachfrage nach Beratung „hier und jetzt“. In Großbritannien nennt man dieses Phänomen „Careering“. Die Ratsuchenden recherchieren, was alles möglich ist und werden so mitunter mehrmals beraten. Unsere Beratung versteht sich als „One-Stop-Beratung“. Die Ratsuchenden nehmen vielleicht sogar mehrmals Kontakt mit uns auf, nutzen aber auch andere Angebote, sowie ihre eigenen persönlichen Netzwerke. Die traditionellen Erfolgskriterien eines Beratungsprozesses stoßen hier also an ihre Grenzen.



## 8. Neue Initiative von eBeratung

eBeratung ist in Dänemark dazu verpflichtet, jedes Jahr Beratung im Hinblick auf ein neues digitales Medium zu entwickeln. 2012 haben wir uns entschieden, Beratung auf Facebook anzubieten, weil unsere Zielgruppen dort schon waren. Wir bieten auf Facebook sowohl eine Art Diskussionsforum als auch Individualberatung an.

Es gibt auf Facebook die Möglichkeit, „*persönliche Nachrichten*“ zu versenden. Werden diese schnell und häufig abgesendet, läuft die Kommunikation wie im Chat ab. Darüber hinaus können „*sichtbare Nachrichten*“ von den Ratsuchenden hochgeladen werden, die dann an der Pinnwand zu sehen sind. Hier gilt es zu bedenken, dass nicht nur die Ratsuchenden, sondern alle Follower, aber auch die „Facebook-FreundInnen“ an der Kommunikation teilnehmen können.

Zweimal täglich gibt es bei uns die *Themen zur Diskussion* an der Pinnwand. Die Themen werden danach ausgewählt, dass sie von Ausbildung und Beruf handeln sollen, dass sie aktuell sind und dass sie dazu anregen, unmittelbar darauf zu reagieren. Wir haben inzwischen 10.000 Follower auf Facebook.<sup>4</sup> Die meisten sind zwischen 13 und 18 Jahre alt.

2013 und 2014 haben wir noch ein paar weitere Online-Angebote entwickelt: Unser Webinar ist eine Art Videochat. Allerdings ist es nicht möglich, den Ratsuchenden auf dem Bildschirm zu sehen. Webinar ist eine Art kollektive Beratung mit der Möglichkeit, Fragen schriftlich zu stellen. Das Webinar ist so gesehen oftmals eine Form der Informationsberatung. Die Ratsuchenden nehmen teil, um selber Fragen zu stellen oder um von den Fragen anderer Ratsuchenden zu lernen. Man könnte das Webinar auch als ExpertInnenchat bezeichnen.

Am Tag vor der Bewerbungsfrist der weiterführenden Ausbildungen (jedes Jahr im Juli) nehmen insgesamt etwa 500 BewerberInnen an unserem Webinar teil. Das Webinar haben wir auch intern unter den KollegInnen getestet. [...] [Im] Frühjahr haben wir einige themenbasierte Webinare durchgeführt, z.B.

ein Webinar über Beratung von ImmigrantInnen und ein Webinar über Behinderung und Ausbildung. Außer Webinare bieten wir jetzt auch Gruppenchats an. Für Jugendliche in den Schulen gibt es Chatforen oder Gruppenchats. Mit Hilfe von eBeraterInnen werden verschiedene Themen, die relevant für die Berufswahl der SchülerInnen sind, bearbeitet. Der Gruppenprozess wird von eBeraterInnen moderiert. Die Fragestellungen werden dadurch verallgemeinert und sind so für viele SchülerInnen hilfreich. Der Gruppenchat wird für einen bestimmten Zeitraum von den BeraterInnen in der Schule gebucht. Auch hier können die TeilnehmerInnen die BeraterInnen auf dem Bildschirm sehen.

Die Mitmach-Kultur der jüngeren Generation wird besonders auf Facebook und in den Gruppenchats deutlich. Die Ratsuchenden sind sowohl MacherInnen als auch ZuschauerInnen und VerbraucherInnen. Sie werden mit einem Begriff aus der Medienforschung als „Produser“ bezeichnet. Online haben wir BeraterInnen ein aufgeklärtes Publikum: Kommunikation ist jetzt Kollaboration – formale und informelle Beratung vermischen sich. Unser Monopol auf Bildungsberatung wird dadurch in Frage gestellt. Auf der Praxisebene stehen eBeraterInnen durch die Notwendigkeit, je nach digitalem Medium die BeraterInnenrolle zu wechseln, vor einer besonderen Herausforderung: Einmal sind sie GesprächspartnerInnen, dann wiederum ExpertInnen oder ModeratorInnen.

[...]

### Resümee: eBeratung als Ergänzung zu bestehenden Angeboten<sup>5</sup>

Ein nationales Bildungsberatungsangebot, das durch digitale Medien für alle zugänglich ist und erweiterte Öffnungszeiten bietet, entspricht den heutigen Erwartungen der meisten DänInnen. Es sind das Erwartungen, die unter anderem auch durch die öffentliche Digitalisierungsstrategie gefördert werden.

Die Erwachsenenberatung bedeutet eine besondere Herausforderung für die eBeraterInnen, weil oft

4 Im Oktober 2016 waren es 17.189 Follower; Anm.d.Red.

5 Dieses Kapitel wurde von der Autorin im September 2016 ergänzt.

stützende und persönlich abklärende Gespräche geführt werden müssen, bevor mit der eigentlichen Zukunftsplanung begonnen werden kann. Je nach gewähltem digitalem Medium sind eBeraterInnen einmal GesprächspartnerInnen, dann wiederum ExpertInnen oder ModeratorInnen.

Von Anfang an gab es viele Vorurteile und skeptische Meinungen bezüglich einer eBeratung. Face-to-Face-BildungsberaterInnen meinten vor allem, dass keine „richtige“ Beratungsbeziehung durch digitale Medien entstehen könnte und dass eBeratung nur ein Informationsangebot mit automatisierten Antworten sei.

Diesen Meinungen wurde zu begegnen versucht, indem Netzwerke initiiert wurden, in denen eBeraterInnen sich vor Ort mit VertreterInnen der anderen Angebote trafen, um die digitale Beratung vorzustellen und einen gemeinsamen Beratungseinsatz zu koordinieren. Auch sollen eine jährliche Konferenz und die regelmäßig stattfindenden Webinare dazu beitragen, den Beratungszugang der eBeraterInnen zu veranschaulichen. Dieses Informationsprojekt dauert noch an. Die eBeraterInnen selber sehen sich nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zu den übrigen Angeboten. Online-Beratung macht andere Beratungsformen nicht überflüssig.

## Literatur<sup>6</sup>

**Egan, Gerard (2013):** The skilled Helper. A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping. 10. Aufl. Belmont, USA: Brooks/Cole.

**Krumboltz, John D. (2009):** The happenstance learning theory. In: Journal of Career Assessment, vol. 17, no. 2, S. 135-154.

**Law, Bill (2010):** career-learning theory. Online im Internet: <http://www.hihohiho.com/newthinking/crlroriginal.pdf> [Stand: 2016-09-19].

---

6 Angepasst an die Formalstandards des MeB, Stand 2016; Anm.d.Red.



Foto: K. Linthier

**Cand. Mag.<sup>a</sup> Anette Jochumsen,  
Master of Education in Guidance  
and Counseling**

anette.jochumsen@stil.dk  
<https://www.ug.dk>  
+45 (0)41741626

Anette Jochumsen ist eBeraterin (eVejledning) in Dänemark und hat hier auch die Verantwortung für die Entwicklung der methodischen Zugänge und Konzepte online. Sie unterrichtet nebenberuflich am Diplomstudiengang für BildungsberaterInnen mit dem Schwerpunkt „Bildungsberatung und digitale Medien“. Erfahrung als Bildungsberaterin hat sie darüber hinaus durch ihre fast 20-jährige Tätigkeit in diesem Fachbereich, besonders im Bereich der Bildungsberatung für Jugendliche.

# Online Educational Counselling in Denmark

eCounselling (*eVejledning*) at the Uddannelsesguiden internet portal

## Abstract

In Denmark educational counselling has been offered online since 2011. This eCounselling (*eVejledning* in the original Danish) takes place via e-mail, chat, telephone, webinars and Facebook and is free of charge and independent of provider. But can digital offerings actually make educational counselling more accessible? Who uses it, to what extent and in what form? This article describes the practice of implementing online educational counselling in Denmark with a special focus on counselling adults. It also presents the K model (contact, contract, communication, conclusion) that was developed by eCounsellors. eCounselling does not aim to replace but rather to complement the standard offerings. Online counselling does not make other forms of counselling superfluous. (Ed.)

# Impressum/Offenlegung



## Magazin erwachsenenbildung.at

Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs  
Gefördert aus Mitteln des BMBF  
erscheint 3 x jährlich online, mit Parallelausgabe im Druck  
Online: [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin)

Herstellung und Verlag der Druck-Version:  
Books on Demand GmbH, Norderstedt

ISSN: 1993-6818 (Online)  
ISSN: 2076-2879 (Druck)  
ISSN-L: 1993-6818  
ISBN: 9783741289620

## Projekttträger



CONEDU – Verein für Bildungsforschung und -medien  
Marienplatz 1/2/L  
A-8020 Graz  
ZVR-Zahl: 167333476

## Medieninhaber



Bundesministerium für Bildung  
Minoritenplatz 5  
A-1014 Wien



Bundesinstitut für Erwachsenenbildung  
Bürglstein 1-7  
A-5360 St. Wolfgang

## Herausgeber der Ausgabe 29, 2016

Mag. Wolfgang Bliem (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)  
Dr. Rudolf Götz (ÖSB Consulting GmbH)

## HerausgeberInnen des Magazin erwachsenenbildung.at

Mag.<sup>a</sup> Regina Rosc (Bundesministerium für Bildung und Frauen)  
Dr. Christian Kloyber (Bundesinstitut für Erwachsenenbildung)

## Fachredaktion

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Gruber (Universität Graz)  
Dr. Lorenz Lassnigg (Institut für höhere Studien)  
Mag. Kurt Schmid (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)  
Mag.<sup>a</sup> Julia Schindler (Frauen aus allen Ländern)  
Dr. Stefan Vater (Verband Österreichischer Volkshochschulen)  
Ina Zwerger (ORF Radio Ö1)

## Online-Redaktion

Mag.<sup>a</sup> Bianca Friesenbichler (Verein CONEDU)  
Mag. Wilfried Hackl (Verein CONEDU)

## Fachlektorat

Mag.<sup>a</sup> Laura R. Rosinger (Textconsult)

## Übersetzung

Übersetzungsbüro Mag.<sup>a</sup> Andrea Kraus

## Satz

Mag.<sup>a</sup> Sabine Schnepfleitner (Verein CONEDU)

## Design

Karin Klier (tür 3))) DESIGN)

## Website

wukonig.com | Wukonig & Partner OEG

## Medienlinie

Das „Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs“ enthält Fachbeiträge von AutorInnen aus Wissenschaft und Praxis und wird redaktionell betrieben. Es richtet sich an Personen, die in der Erwachsenenbildung und verwandten Feldern tätig sind, sowie an BildungsforscherInnen und Studierende. Jede Ausgabe widmet sich einem spezifischen Thema. Ziele des Magazin erwachsenenbildung.at sind die Widerspiegelung und Förderung der Auseinandersetzung über Erwachsenenbildung seitens Wissenschaft, Praxis und Bildungspolitik. Weiters soll durch das Magazin der Wissenstransfer aus Forschung und innovativer Projektlandschaft unterstützt werden. Die eingelangten Beiträge werden einem Review der Fachredaktion unterzogen. Zur Veröffentlichung ausgewählte Artikel werden lektoriert und redaktionell bearbeitet. Namentlich ausgewiesene Inhalte entsprechen nicht zwingend der Meinung der HerausgeberInnen oder der Redaktion. Die HerausgeberInnen übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte verlinkter Seiten und distanzieren sich insbesondere von rassistischen, sexistischen oder sonstwie diskriminierenden Äußerungen oder rechtswidrigen Inhalten.

Alle Artikel und Ausgaben des Magazin erwachsenenbildung.at sind im PDF-Format unter [www.erwachsenenbildung.at/magazin](http://www.erwachsenenbildung.at/magazin) kostenlos verfügbar. Das Online-Magazin erscheint parallel auch in Druck (Print-on-Demand) sowie als eBook.

## Urheberrecht und Lizenzierung

Wenn nicht anders angegeben, erscheint die Online-Version des „Magazin erwachsenenbildung.at“ ab Ausgabe 28, 2016 unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>).



BenutzerInnen dürfen den Inhalt zu den folgenden Bedingungen verbreiten, verteilen, wiederveröffentlichen, bearbeiten, weiterentwickeln, mixen, kompilieren und auch monetisieren (kommerziell nutzen):

- Namensnennung und Quellenverweis. Sie müssen den Namen des/der AutorIn nennen und die Quell-URL angeben.
- Angabe von Änderungen: Im Falle einer Bearbeitung müssen Sie die vorgenommenen Änderungen angeben.
- Nennung der Lizenzbedingungen inklusive Angabe des Links zur Lizenz. Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter die dieses Werk fällt, mitteilen.

Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bleiben hiervon unberührt. Nähere Informationen unter [www.creativecommons.at](http://www.creativecommons.at).

Im Falle der Wiederveröffentlichung oder Bereitstellung auf Ihrer Website senden Sie bitte die URL und/oder ein Belegexemplar elektronisch an [redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at) oder postalisch an die angegebene Kontaktadresse.

## Kontakt und Hersteller

Magazin erwachsenenbildung.at  
Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs  
p. A. CONEDU – Verein für Bildungsforschung und -medien  
Marienplatz 1/2/L, A-8020 Graz  
[redaktion@erwachsenenbildung.at](mailto:redaktion@erwachsenenbildung.at)